

대한민국 특허청
KOREAN INTELLECTUAL
PROPERTY OFFICE

별첨 사본은 아래 출원의 원본과 동일함을 증명함.

This is to certify that the following application annexed hereto
is a true copy from the records of the Korean Intellectual
Property Office.

출원번호 : 특허출원 2000년 제 79646 호
Application Number

출원년월일 : 2000년 12월 21일
Date of Application

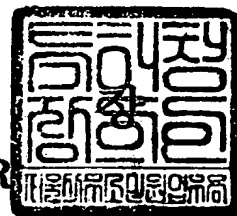
출원인 : 엘지전자 주식회사
Applicant(s)



2001 년 05 월 11 일

특 허 청

COMMISSIONER



【서류명】	특허출원서
【권리구분】	특허
【수신처】	특허청장
【참조번호】	0011
【제출일자】	2000.12.21
【국제특허분류】	G06F
【발명의 명칭】	고객 서비스 제공 시스템 및 이 시스템의 서비스 만족도 확인을 위한 시스템 운영 방법
【발명의 영문명칭】	service system for client and operation method for thi system
【출원인】	
【명칭】	엘지전자 주식회사
【출원인코드】	1-1998-000275-8
【대리인】	
【성명】	김용인
【대리인코드】	9-1998-000022-1
【포괄위임등록번호】	2000-005155-0
【대리인】	
【성명】	심창섭
【대리인코드】	9-1998-000279-9
【포괄위임등록번호】	2000-005154-2
【발명자】	
【성명의 국문표기】	박상갑
【성명의 영문표기】	PARK,Sang Kap
【주민등록번호】	440311-1019232
【우편번호】	158-070
【주소】	서울특별시 양천구 신정동 목동 우성2차아파트 202-17호
【국적】	KR
【발명자】	
【성명의 국문표기】	배영표
【성명의 영문표기】	BAE,Young Pyo
【주민등록번호】	521225-1794041

【우편번호】 150-010
【주소】 서울특별시 영등포구 여의도동 30-2 삼부아파트 8-54호
【국적】 KR
【취지】 특허법 제42조의 규정에 의하여 위와 같이 출원합니다. 대
리인 김용
인 (인) 대리인
심창섭 (인)
【수수료】
【기본출원료】 20 면 29,000 원
【가산출원료】 14 면 14,000 원
【우선권주장료】 0 건 0 원
【심사청구료】 0 항 0 원
【합계】 43,000 원
【첨부서류】 1. 요약서·명세서(도면)_1통

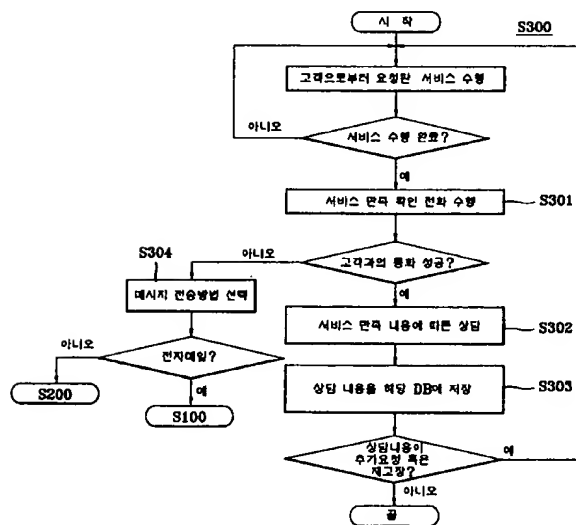
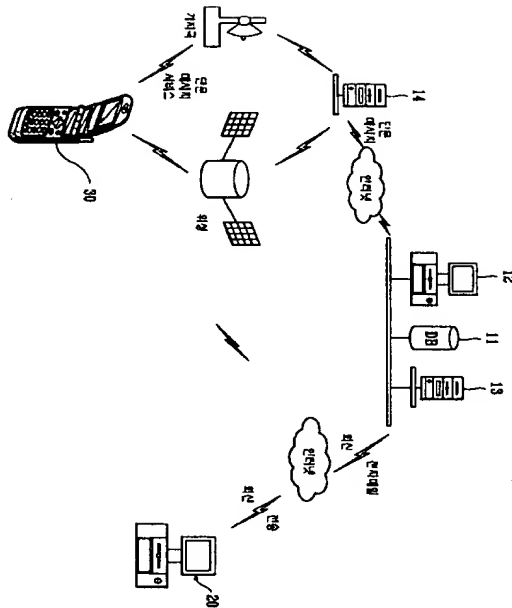
【요약서】**【요약】**

본 발명은 고객 관리 시스템에 관한 것으로서, 특히 상기 고객으로부터 요청된 서비스를 제공한 후 상기 제공된 서비스에 대한 고객의 만족도 확인을 수행하는 만족도 확인 서비스의 수행 방법을 개선하여 서비스 제공의 적중율을 향상시킴으로써 고객의 체감 만족도 향상을 유도함과 더불어 서비스 제공에 대한 만족도의 정확한 파악을 수행할 수 있도록 한 것이다.

이를 위해 본 발명은 각 고객의 서비스 제공에 따른 각종 정보가 저장된 데이터 베이스(DB:Data Base); 상기 DB에 저장된 정보를 확인하여 서비스의 수행이 완료되었는지를 지속적으로 파악하는 서비스 수행완료 확인 및 서비스 수행 완료 후 서비스의 만족 여부를 확인하기 위한 고객 서비스용 네트워크; 상기 서비스의 제공이 완료되었을 경우 이 서비스에 대한 고객의 만족도 확인을 위해 상기 고객에게 메시지를 전송하는 메시지 전송 수단:을 포함하여 구축된 고객 서비스 제공 시스템이 제공된다.

그리고, 본 발명은 상기한 시스템을 운영하기 위하여 고객의 관리를 위한 정보가 저장된 데이터 베이스를 검색하여 고객으로부터 요청된 서비스의 수행이 완료되었는지를 확인하는 단계; 상기 단계에서 서비스 수행이 완료되었음을 확인할 경우 상기 데이터 베이스에 기 저장되어 있는 고객의 정보를 검색하여 서비스 제공에 따른 만족도 확인을 위한 메시지를 상기 서비스를 요청한 고객에게 전송하는 단계; 상기 단계에 의해 고객으로 전송된 메시지가 상기 고객으로부터 회신될 경우 이 회신된 메시지의 내용을 해당 데이터 베이스에 저장하는 단계:가 포함되어 순차적으로 진행됨을 특징으로 하는 고객 서비스 제공 시스템의 서비스 만족도 확인을 위한 운영 방법이 제공된다.

【대표도】



【색인어】

고객 서비스 시스템, 서비스 만족 확인

【명세서】**【발명의 명칭】**

고객 서비스 제공 시스템 및 이 시스템의 서비스 만족도 확인을 위한 시스템 운영 방법{service system for client and operation method for this system}

【도면의 간단한 설명】

도 1 은 일반적인 고객 서비스 제공 시스템의 운영 과정을 간략히 나타낸 순서도

도 2 는 본 발명 고객 서비스 제공 시스템의 제1실시예에 따른 구성을 개략적으로 나타낸 구성도

도 3 은 본 발명 고객 서비스 제공 시스템의 제1실시예에 따른 운영 과정을 간략히 나타낸 순서도

도 4 는 본 발명 고객 서비스 제공 시스템으로 메시지의 회신이 이루어질 경우 상기 고객 서비스 제공 시스템이 운영되는 과정을 나타낸 순서도

도 5 는 본 발명 고객 서비스 제공 시스템의 제2실시예에 따른 구성을 개략적으로 나타낸 구성도

도 6 은 본 발명 고객 서비스 제공 시스템의 제2실시예에 따른 운영 과정을 간략히 나타낸 순서도

도 7 은 본 발명 고객 서비스 제공 시스템의 제3실시예에 따른 구성을 개략적으로 나타낸 구성도

도 8 은 본 발명 고객 서비스 제공 시스템의 제3실시예에 따른 운영 과정을 간략히 나타낸 순서도

도면의 주요부분에 대한 부호의 설명

- | | |
|-------------|-------------------|
| 11. 데이터 베이스 | 12. 고객 서비스용 네트워크 |
| 13. 메일 서버 | 14. 단문 메시지 서비스 서버 |

【발명의 상세한 설명】

【발명의 목적】

【발명이 속하는 기술분야 및 그 분야의 종래기술】

- <12> 본 발명은 각 서비스 제공업체에 대한 소비자의 만족도를 향상시킬 수 있도록 한 고객 서비스 만족여부 확인 시스템 및 이 시스템의 운영 방법에 관한 것이다.
- <13> 일반적으로 각 서비스 제공업체는 각 개인이 요구로 하는 서비스를 상기 개인에게 제공함과 더불어 이 제공된 서비스에 대한 소정의 서비스료를 지불받는다.
- <14> 이 때, 상기 서비스 제공업체는 제조 혹은 판매를 위한 각각의 기업이 될 수 있고, 음식점 혹은 상점 등의 개인업소 등이 될 수 있을 뿐 아니라 그 밖의 여러가지 업체가 될 수 있다.
- <15> 또한, 상기 서비스 제공업체가 제공하는 서비스는 일반적인 제품, 음식 등의 유형 서비스가 될 수 있고, 관광의 안내, 제품의 수리 등과 같은 무형의 서비스가 될 수 있다.
- <16> 전술한 바와 같은 서비스 제공업체 중 제품을 제조하고 판매하는 일반적인 기업은 항상 소비자의 불만을 파악하고, 이의 시정을 위한 노력을 수행하여야 한다.
- <17> 이에 따라 현재 일반적인 기업은 소비자 만족도를 향상시켜 소비자가 향후에도 자신의 제품을 구입하도록 고객 확보에 보다 큰 힘을 쓰고 있다.

- <18> 이를 위해 현재 고객을 대상으로 수행되는 서비스는 고객의 서비스 요청에 대한 접수 및 상담 서비스, 요청 서비스의 수행을 위한 실질적인 고객 서비스, 서비스 수행후 만족도 확인을 위한 확인 서비스 등으로 각각 세분화되어 진행된다.
- <19> 도시한 도 1의 순서도는 전술한 서비스의 수행과정에 관해 간략히 도시하고 있으며, 이를 참고하여 종래 서비스 진행 과정에 대한 설명을 보다 구체적으로 설명하면 아래와 같다.
- <20> 우선, 서비스 제공업체에 관련된 고객이 의문사항, 불만, 각종 제품의 고장 등의 문의를 위해 각 서비스 센터와 전화 통화를 시도하면 상기 각 서비스 센터의 각 상담원과 통화를 수행하여 제공받고자 하는 서비스에 대한 요청을 수행한다.
- <21> 그리고, 상기와 같이 요청된 고객의 요청 서비스는 상기 상담원에 의해 DB에 저장됨과 더불어 상기 고객에 근접된 위치에 있는 각 지점으로 상기 접수 내용의 통보를 수행하며, 상기 각 지점은 통보 받은 내용을 통해 고객을 방문하여 서비스를 수행한다.(S11)
- <22> 그리고, 상기 서비스의 제공이 완료되면 상기 서비스 수행자는 각 서비스 센터에 상기 서비스의 완료를 통보하게 된다.
- <23> 그리고, 상기 서비스 완료를 통보받는 각 서비스 센터에서는 다시 서비스를 요청한 고객에게 전화를 걸어(S12) 서비스 만족여부 확인, 추가 요청사항의 접수 등을 수행(S13)함과 더불어 이 내용을 해당 데이터 베이스(DB;Data Base)에 저장(S14)함으로써 서비스가 종료된다.
- <24> 전술한 서비스의 각 과정중 서비스의 만족여부를 확인하는 확인 서비스는 고객의

서비스 만족도를 최대화하기 위해 수행되는 마지막 서비스이다.

<25> 즉, 상기 서비스의 만족여부 확인 서비스는 고객으로부터 서비스의 요청을 받은 서비스 제공업체가 상기 요청된 서비스를 제공한 후 추가적인 요청사항 및 불만 사항, 혹은 개선되어야 할 사항 등을 확인하여 상기 고객에 대한 불만을 최대한 해소함과 더불어 고객이 느끼게 되는 만족도를 향상시켜 지속적인 고객 관리를 수행할 수 있도록 한 것이다.

<26> 이와 같은 서비스는 이를 제공받은 사람과 제공받지 않은 사람이 느끼게 되는 체감 만족도의 차이가 발생됨을 고려할 때 그 수행이 이루어져야만 함이 보다 바람직하다.

<27> 이에 따라 종래에는 모든 서비스의 완료에 따른 통보가 이루어질 경우 서비스 만족도 확인 및 추가 요청사항 접수를 위한 각 상담원의 전화 통화가 이루어졌다.

<28> 그러나, 전술한 바와 같은 상담원의 전화 통화에 의한 서비스 만족도 확인은 이의 서비스 수행을 위한 많은 인력이 소요되는 문제점을 가짐과 함께 그 수행 방법이 고객의 부재시에는 통화 적중률이 저조할 수 밖에 없었던 문제점이 있었다.

<29> 그리고, 상기와 같은 문제점은 서비스 만족도를 확인하기 위한 과정만이 진행됨에 따라 고객의 입장이 고려되지 않아 서비스를 제공함에도 불구하고 상기 서비스를 제공받는 고객이 많은 불만을 느낄 수 있는 원인이 되었다.

<30> 즉, 종래 서비스 만족도의 확인을 위한 서비스가 전화 통화로만 의존되었음을 고려할 때 고객의 전화(특히, 휴대폰 등)가 꺼져 있을 경우, 개인적인 용무로 인한 통화 수행이 곤란할 경우, 연결 불량일 경우, 실 서비스 수혜 고객이 아닐 경우 등의 상황에서는 상기 서비스의 만족도 확인을 위한 과정의 진행이 이루어질 수 없었던 것이다.

<31> 특히, 고객이 서비스를 제공받은 후 이 제공받은 서비스에 대한 확인 시간이 충분하지 못한 상태에서 서비스 만족도 확인에 대한 질문을 받는 등의 경우가 많아 고객의 불만을 유도하게 된 원인이 되었다.

<32> 그럼에도 불구하고 종래에는 재 통화를 통해 서비스 만족도 확인에 따른 서비스의 진행이 이루어지지 않았음으로 인해 만족도 확인을 위한 서비스 제공의 실시율이 극히 미미한 수준으로만 머물게 되었다.

<33> 또한, 전술한 바와 같은 종래 만족도 확인 서비스는 이를 수행하는 상담원의 주관적인 입장에 의해 진행되었음에 따라 상기 서비스에 대한 만족도가 정확히 파악되지 않았을 뿐 아니라 전체적으로 형식적이고 가식적이 될 수 밖에 없었던 문제점이 있었다.

【발명이 이루고자 하는 기술적 과제】

<34> 본 발명은 상기한 문제점을 해결하기 위해 안출한 것으로써, 만족도 확인 서비스의 수행 방법을 개선하여 서비스 제공의 적중율을 향상시킴으로써 고객의 체감 만족도 향상을 유도함과 더불어 서비스 제공에 대한 만족도의 정확한 파악을 수행할 수 있도록 한 고객 서비스 만족여부 확인 시스템 및 이 시스템의 운영 방법을 제공하는데 그 목적이 있다.

【발명의 구성 및 작용】

<35> 상기한 목적을 달성하기 위한 본 발명의 형태에 따르면 각 고객의 서비스 제공에 따른 각종 정보가 저장된 데이터 베이스(DB:Data Base); 상기 DB에 저장된 정보를 확인하여 서비스의 수행이 완료되었는지를 지속적으로 파악하는 서비스 수행완료 확인 및 서비스 수행 완료 후 서비스의 만족 여부를 확인하기 위한 고객 서비스용 네트워크; 상기

서비스의 제공이 완료되었을 경우 이 서비스에 대한 고객의 만족도 확인을 위해 상기 고객에게 메시지를 전송하는 메시지 전송 수단:을 포함하여 구축된 고객 서비스 제공 시스템이 제공된다.

<36> 또한, 상기 시스템을 운영하기 위해 본 발명은 고객의 관리를 위한 정보가 저장된 데이터 베이스를 검색하여 고객으로부터 요청된 서비스의 수행이 완료되었는지를 확인하는 단계; 상기 단계에서 서비스 수행이 완료되었음을 확인할 경우 상기 데이터 베이스에 저장되어 있는 고객의 정보를 검색하여 서비스 제공에 따른 만족도 확인을 위한 메시지를 상기 서비스를 요청한 고객에게 전송하는 단계; 상기 단계에 의해 고객으로 전송된 메시지가 상기 고객으로부터 회신될 경우 이 회신된 메시지의 내용을 해당 데이터 베이스에 저장하는 단계:가 포함되어 순차적으로 진행됨을 특징으로 하는 고객 서비스 제공 시스템의 서비스 만족도 확인을 위한 운영 방법을 제공한다.

<37> 이하, 전술한 바와 같은 본 발명의 구성 및 방법에 따른 각 실시예를 첨부된 도 2 내지 도 8을 참조하여 보다 구체적으로 설명하면 다음과 같다.

<38> 우선, 도시된 도 2는 본 발명에 따른 고객 관리 시스템을 개략적으로 나타낸 구성도이다.

<39> 즉, 본 발명에 따른 컴퓨터 기반 고객 서비스 제공 시스템의 제1실시예는 도 2와 같이 고객에 대한 각종 정보가 저장된 데이터 베이스(DB:Data Base)(11)와, 상기 DB(11)에 저장된 정보를 확인하여 서비스를 진행시키는 고객 서비스용 네트워크(12)와, 상기 서비스의 제공 완료후 고객의 만족도 확인을 위한 메시지 전송 수단을 포함하여 구축됨을 제시한다.

- <40> 이 때, 상기 고객 서비스용 네트워크(12)는 DB(11)에 저장되는 정보를 소정 주기마다 반복적으로 확인하여 서비스의 수행이 완료되었는지를 지속적으로 파악하는 서비스 수행완료 확인 및 서비스 수행 완료 후 서비스의 만족 여부를 확인하는 역할을 수행하게 된다.
- <41> 그리고, 상기 메시지 전송 수단은 작성된 확인 메시지를 전자 메일 등으로 고객의 PC(20)로 전송할 수 있도록 메일 서버(13)로 구축된다.
- <42> 이하, 전술한 바와 같은 구성을 가지는 본 발명 고객 서비스 제공 시스템의 제1실시예에 따른 운영 과정(S100)에 대하여 도시한 도 3 및 도 4의 순서도를 참고하여 보다 구체적으로 설명하면 하기와 같다.
- <43> 우선, 고객으로부터 서비스 요청이 접수될 경우 이 요청된 내용은 상기 고객이 속한 지역을 관할 구역으로 가지는 서비스 센터의 해당 서비스 수행자에게 전달된다.
- <44> 이에 상기 전달된 접수 내용을 토대로 서비스 수행자는 해당 서비스를 제공한다.(S101)
- <45> 그리고, 상기 과정에 의해 서비스의 수행이 완료되면 상기 서비스 수행자는 상기 서비스 수행에 따른 내용을 해당 DB(11)에 저장한다.
- <46> 이 때, 고객 서비스용 네트워크(12)는 상기 서비스 수행의 완료를 확인(S102)한 후 해당 DB(11)에 저장된 고객의 정보를 검색하여 상기 서비스를 제공받은 고객에게 상기 제공된 서비스에 대한 만족도 확인을 위해 메시지를 전송한다.
- <47> 상기에서 고객 서비스용 네트워크가 서비스 수행의 완료를 확인할 수 있음은 상기 고객 서비스용 네트워크가 고객의 정보가 저장된 DB를 정기적으로 검색하여 고객으로부터

터 요청된 서비스의 수행이 완료되었는지를 지속적으로 파악하기 때문에 가능하다.

<48> 그리고, 상기 서비스에 대한 만족도 확인 메시지의 전송은 전자 메일을 이용하여 수행하며, 이 때 상기 각 고객의 전자 메일 주소는 고객이 서비스를 제공받기 위해 해당 서비스 제공 업체에 서비스를 요청하거나 혹은, 고객으로써 해당 서비스 제공 업체에 등록할 경우 고객의 각 정보 요청란에 일반적인 정보와 더불어 고객의 전자 메일 주소도 입력하도록 함으로써 확보한다.

<49> 만일, 상기 고객이 기 등록된 고객일 경우에는 추가적으로 전자 메일 주소에 대한 정보를 요청함으로써 확보한다.

<50> 이 때, 상기 전자 메일을 전송하기 위한 메일 서버는 별도의 전자 메일 서비스를 제공하는 메일 서비스 업체에 구축된 메일 서버를 사용할 수도 있으나 효율적인 시스템의 관리를 위해서는 고객 서비스용 네트워크에 포함하여 구축함이 더욱 바람직하다.

<51> 그리고, 상기와 같이 전송되는 전자 메일에는 각종 문의 사항, 재고장 여부에 대한 사항, 서비스 수행자의 친절 여부에 대한 사항, 요청하고자 하는 사항, 요청한 내용에 대한 답변, 이벤트의 발생 여부 중 최소 하나 이상의 사항이 포함되어 전송된다.(S103)

<52> 이 때, 이벤트의 발생 여부에 대한 사항을 전송하기 위해 상기 메시지를 발신하는 고객 서비스용 네트워크의 발신 담당자는 해당 업체에서 개최하는 각종 이벤트의 발생 유무를 항상 확인하고, 상기 이벤트가 발생되었을 경우 상기 발생된 이벤트에 대한 개략적인 설명을 메시지에 첨부하여 함께 전송한다.(S104)

<53> 또한, 상기와 같이 전자 메일에 포함되는 각종 사항은 그 회신율의 향상을 이룰 수 있도록 함과 더불어 여타 고객에 대한 서비스 제공시 참고하기 위한 통계 자료로써 저

장될 수 있도록 각 사항별 등급의 평가가 가능한 설문 조사의 방식으로 구축된다.

<54> 따라서, 고객은 자신이 원하는 시간(자신에게 온 전자 메일을 확인할 경우)에 자신의 메일을 확인함으로써 상기와 같이 전송된 서비스 만족 여부 확인에 따른 메시지를 전달받게 된다.

<55> 이로 인해 고객의 사정을 고려하지 않고 일방적으로 통화를 시도하던 종래 서비스 만족 여부 확인에 따른 문제점을 해결할 수 있게 된다.

<56> 그리고, 상기와 같은 과정에서 상기 고객이 각종 설문에 대한 응답을 허락하여 각 사항에 따른 의견을 기입한 후 회신을 수행하면 고객 서비스용 네트워크는 그 회신 방법이 전자 메일인지, 전화인지, 혹은 단문 메시지 서비스(SMS; Short Message Service)를 이용한 방법인지를 확인하여 이에 대응되는 운영을 수행한다.(S110)

<57> 이하, 도시한 도 4를 참고하여 상기 고객 서비스용 네트워크가 회신된 메시지의 회신 방법에 대응한 운영 과정에 관해 상세히 설명하면 다음과 같다.

<58> 우선, 상기 메시지의 확인된 회신 방법이 전자 메일 혹은, SMS에 의한 방법일 경우에는 상기 전달받은 전자 메일의 내용을 각 항목별로 분류하여 해당 DB에 저장한다.(S111)

<59> 이 때, 상기 분류되는 항목은 설문조사에 대한 응답, 불만, 만족 등으로 크게 나눌 수 있으나 굳이 이에만 한정하지는 않는다.

<60> 즉, 불만을 가지는 고객은 메시지의 회신을 수행하지 않음이 대다수임을 고려할 때 이의 항목은 생략이 가능하고, 만족을 가지는 고객은 단순한 만족을 느끼거나 매우 만족함을 느끼는 분류로 나뉘어질 수 있음과 함께 사용법문의 및 재고장에 따른 회신이 있을

수 있기 때문이다.

<61> 이에 따라 본 발명에서는 상기 회신된 메시지의 내용에 따른 분류 항목을 설문조사에 대한 응대, 제공한 서비스에 대한 내용(불만, 단순한 만족, 사용법 문의 및 재고장 여부, 감동) 등으로 구분됨을 제시한다.

<62> 이 때, 상기 회신된 메시지가 제공한 서비스에 대한 내용일 경우 고객 서비스용 네트워크는 이에 대한 담당자를 분류하여 그 상담을 수행한다.(S112)

<63> 그리고, 상기와 같이 분류되어 DB에 저장되는 정보는 차후 서비스를 개선하여야 할 지표로 사용된다.

<64> 즉, 상기 저장되는 분류중 불만에 대한 사항은 이의 개선을 수행할 수 있도록 참고 자료로 사용됨과 함께 만족에 대한 사항은 보다 나은 서비스의 제공을 위한 참고 자료로 사용되는 것이다.

<65> 그리고, 상기 저장되는 분류중 서비스의 추가 요청이나 재고장 여부가 발생할 경우에는 재차 요청된 서비스의 재수행을 실시함과 더불어 기 전술한 과정을 반복한다.

<66> 그러나, 전술한 과정에서 단순히 전자 메일을 보낼 때 설문 조사에 대한 사항을 제시할 경우 각 고객이 거부감을 느낄 수 있다.

<67> 이에 따라 상기 전자 메일에 포함된 각 사항에 대한 설문 조사를 고객이 응대하여 이의 작성된 내용을 회신할 경우 상기 고객에게 소정의 인센티브가 제공되도록 함이 더욱 바람직하다.

<68> 그리고, 상기 제공되는 인센티브는 고객이 해당 업체의 제품 구입시 차감되는 포인트 등으로 지정함으로써 지속적인 고객의 유치를 도모하나 굳이 이에 한정하지는

않는다.

<69> 한편, 상기 메시지의 확인된 회신 방법이 전화에 의한 방법일 경우 고객 서비스용 네트워크는 고객과 통화하여 추가적인 서비스 요청, 각종 불만 사항의 해소 요구, 만족감에 대한 견해, 사용상의 문의 재고장 여부 등의 확인을 수행한다.(S113)

<70> 그리고, 상기와 같이 직접 통화를 통한 소비자와의 상담내용은 해당 DB에 저장한다.(S114)

<71> 이 때, 상기 저장되는 분류중 서비스의 추가 요청이나 재고장 여부가 발생할 경우에는 재차 요청된 서비스의 재수행을 실시함과 더불어 기 전술한 과정을 반복한다.

<72> 또한, 상기 메시지의 회신 방법이 ARS(Auto Response System) 서비스를 통한 방법일 경우 고객 서비스용 네트워크는 상기 ARS 서비스를 통해 입력된 내용을 확인하여 이의 내용을 해당 DB에 저장함으로써 수행된다.

<73> 이 때, 고객은 상기 ARS 서비스를 통해 각종 요청 내용을 접수 시키는 등 부담없이 메시지의 회신을 수행할 수 있게 된다.

<74> 한편, 서비스를 제공받은 고객에게 상기 제공된 서비스에 대한 만족도 확인을 위해 메시지를 전송하는 수단은 굳이 전술한 바와 같은 전자 메일로만 이루어질 수 있는 것은 아니다.

<75> 즉, 현재 대다수의 고객이 통신을 위한 단말기(30)를 가지고 있음을 고려할 때 이동 통신을 위한 단문 메시지 서비스(SMS; Short Message Service)로써 상기 메시지의 전송이 이루어질 수 있도록 함이 바람직하다.

<76> 이에 본 발명에 따른 고객 서비스 제공 시스템의 제2실시예에서는 도시한 도 5와

같이 상기 메시지를 전송하는 수단이 이동 통신망 또는 무선 통신망을 이용하여 고객에게 메시지를 전송할 수 있도록 단문 메시지 서비스 서버(SMS server)(14)로 구성됨을 제시한다.

<77> 이 때, 상기 단문 메시지 서비스 서버는 굳이 본 발명에 따른 서비스 업체의 네트워크 상에 구축하지 않고, 각 메시지 전송 서비스 대행업자 혹은 각 유/무선 이동 통신망의 사업자가 운영하는 네트워크 상에 구축된 단문 메시지 서비스 서버를 사용하여도 상관없다.

<78> 이하, 전술한 구성을 가지는 본 발명 제2실시예에 따른 서비스 제공 시스템의 운영(S200)에 대하여 도시한 도 6을 참조하여 보다 구체적으로 설명하면 하기와 같다.

<79> 우선, 상기 담당자가 고객 서비스용 네트워크(12)를 이용하여 해당 고객에게 전송하고자 하는 메시지를 입력한다.(S201)

<80> 이 때, 상기 전송하고자 하는 메시지에는 서비스를 제공받은 제품에 대한 만족 여부, 사용상의 문의 사항, 재고장 여부에 대한 질문 등의 사항 중 최소 어느 하나의 사항이 포함된다.

<81> 그리고, 상기와 같이 지정된 각 메시지는 고객 서비스용 네트워크에 기 저장된 메시지를 사용하거나 혹은, 담당자가 직접 작성하게 된다.

<82> 또한, 이 과정에서 해당 서비스 업체에 이벤트가 발생되었을 경우 이 이벤트에 대한 발생 여부를 상기 메시지에 첨부한다.(S202)

<83> 이 상태에서 상기 담당자는 각 이동 통신망의 사업자가 운영하는 업체 중 어느 하나의 업체를 선택한다.(S203)

- <84> 이 때, 상기 업체의 선택은 고객이 가입되어 있는 이동 통신 업체를 선택함이 바람직하나 이에 한정하지 않은 않으며, 여타 업체 혹은 복수의 업체를 선택할 수도 있다.
- <85> 그러나, 상기와 같이 선택되는 메시지 발송을 위한 업체는 굳이 이동 통신망의 사업자가 운영하는 업체가 아닌 각 단문 메시지 서비스(SMS)를 대행하여 수행하는 메시지 전송 서비스 대행업체가 운영하는 업체라도 상관은 없다.
- <86> 상기 과정에서 각 단문 메시지 서비스 업체를 선택하였을 때 상기 서비스 업체가 회원 로그인(LOGIN)을 요청할 경우가 있음을 고려할 때 고객 서비스 제공 시스템을 운영하는 업체에서 별도로 회원 가입하고, 이 때의 회원 ID와 비밀번호는 공통적으로 사용될 수 있도록 한다.
- <87> 상기와 같은 각 과정에 의해 메시지 발송을 위한 업체의 선택이 완료되면 메시지를 발신하는 발신자 및 회신 전화번호를 각각 기입한다.
- <88> 이 때, 상기 메시지를 발신하는 발신자는 해당 고객이 거주하는 지역을 관할 지역으로 가지는 고객 서비스 센터이고, 회신 전화번호는 상기 고객 서비스 센터의 고객 만족도를 확인하기 위한 담당자의 전화번호이다.
- <89> 이는, 고객이 문의 사항 혹은 여타 필요에 따라 전화를 리턴(return, recall)할 경우 해당 고객 서비스 센터의 담당자가 처리할 수 있도록 하기 위함이다.
- <90> 이와 같은 과정이 완료되어 메시지의 발신을 선택하면 상기 작성된 메시지는 해당 이동 통신망의 단문 메시지 서비스 서버(SMS server:Short Message Service server)를 통해 각 고객에게 전송된다.(S204)
- <91> 상기한 과정 중 상기 담당자는 메시지 발송을 위한 작업시간 등을 기입하여 정보

보관을 용이하도록 한다.

<92> 그리고, 상기 과정이 완료되어 고객이 메시지를 확인할 경우 상기 고객의 필요에 따라 회신 혹은 통화 완료를 선택하게 된다.

<93> 이후 과정은 도시한 도 4를 참고로 설명된 기 전술한 고객 서비스용 네트워크의 메시지 회신에 따른 운영 과정과 동일하게 이루어진다.

<94> 한편, 도시한 도 7은 본 발명에 따른 제3실시예의 구성을 도시하고 있다.

<95> 즉, 본 발명에 따른 제3실시예는 메시지를 전송하는 수단이 전자 메일 등으로 작성된 메시지를 고객의 PC(20)로 전송하기 위한 메일 서버(13) 및 이동 통신망 또는 무선 통신망을 이용하여 고객의 이동 통신 단말기(30)로 메시지를 전송할 수 있도록 단문 메시지 서비스(SMS; Short Message Service) 서버(14)를 모두 포함하여 구성된 것임을 제시한다.

<96> 이 때, 메시지를 전송하는 수단은 상기 서비스를 제공하는 별도의 서비스 업체와 연계하여 구축할 수 있음과 함께 서비스 제공 시스템을 구성하는 고객 서비스용 네트워크에 통합하여 구축할 수 있으며, 이에 대한 한정은 수행하지 않는다.

<97> 이와 같은 본 발명 제3실시예에 따른 구성은 기 전술한 본 발명의 각 실시예를 통합하여 운영되도록 구성함으로써 메시지 전송에 대한 적중률을 최대화시킬 수 있도록 함과 더불어 고객으로부터의 회신을 역시 향상시킬 수 있도록 한 구성이다.

<98> 이하, 상기와 같이 구성되는 본 발명 제3실시예에 따른 운영 과정(S300)을 도시한 도 7의 순서도를 참고하여 보다 구체적으로 설명하면 다음과 같다.

<99> 우선, 서비스의 만족 여부 확인을 수행하는 해당 담당자가 DB를 검색하여 서비스를

요청한 고객에게 서비스의 제공이 완료되었음을 확인할 경우 담당자는 서비스 제공에 따른 만족도 확인을 위한 메시지를 고객에게 전송하기 전에 상기 고객에게 전화통화를 수행하여 일차적으로 서비스 제공에 따른 만족도를 확인한다.(S301)

<100> 그리고, 상기 과정에서 고객이 상기 전화통화가 곤란할 경우 혹은 고객의 부재가 발생할 경우 전자 메일을 이용한 메시지의 통보 혹은 이동 통신의 단문 메시지 서비스를 이용한 메시지의 통보를 수행한다.

<101> 즉, 해당 서비스의 수행이 완료되면 담당자는 서비스 만족도의 확인을 위해 고객에게 전화 통화를 수행하여 고객이 전화 통화에 응대할 경우 상기 고객과 상담하여(S302) 상담 내용을 해당 DB에 저장하고(S303), 상기 고객이 전화 통화에 응대하지 않거나 부재 중일 경우에는 전자 메일 혹은 단문 메시지 서비스 중 어느 하나의 방법을 선택한다.(S304)

<102> 이 때, 메시지 전송 방법의 선택은 해당 담당자가 상기 BD상에 저장된 고객의 정보를 검색함으로써 선택 가능하다.

<103> 즉, 상기 검색된 고객의 정보 내역에 상기 고객의 전자 메일 주소가 기입되어 있을 경우 고객의 PC(20)로 전자 메일을 이용한 메시지 전송 방법을 선택하고, 상기 고객의 이동 통신 단말기(30)의 전화번호가 기입되어 있을 경우에는 단문 메시지 서비스를 이용한 메시지 전송 방법을 선택한다.

<104> 만일, 저장되어 있는 고객의 정보상에 전자 메일 주소 및 이동 통신 단말기의 전화번호가 모두 기입되어 있을 경우 최소 어느 하나의 메시지 전송 방법을 선택하며, 이는 해당 담당자의 직접 선택하거나 혹은 기 약정된 사항에 따른다.

- <105> 따라서, 담당자가 전술한 과정에 의해 어느 한 가지 방법에 의해 메시지를 전송하면 고객은 여유 시간에 상기 메시지의 확인을 수행하면 된다.
- <106> 그리고, 상기 메시지를 확인한 고객은 자신의 의도에 따라 메시지의 회신을 수행한다.
- <107> 이 때, 상기 고객이 메시지의 회신을 수행하지 않을 경우에는 이를 고객 서비스 시스템에서 확인한 후 해당 작업을 완료시킨다.
- <108> 상기에서 해당 작업의 완료를 판단하는 시점은 메시지를 전송한 날짜로부터 소정 기간을 미리 책정하여 상기 책정된 기간 내에 메시지의 회신이 없을 경우 고객의 회신 의도가 없음으로 판단함으로써 DB 관리를 효율적으로 운영함이 바람직하다.
- <109> 그리고, 상기와 같은 과정 중 고객이 전송된 메시지에 대한 회신을 수행하는 과정은 기 전술한 제1실시예(S100) 및 제2실시예(S200)와 동일함으로써 그 설명을 생략하기로 한다.

【발명의 효과】

- <110> 이상에서 설명한 바와 같이 본 발명에 따른 고객 관리 시스템은 하기와 같은 각종 효과가 있다.
- <111> 우선, 서비스 만족도 확인을 위한 방법으로 확인 시간에 구애받지 않는 전자 메일 혹은 이동 통신 단말기의 메시지 서비스를 이용하기 때문에 고객이 필요로 할 경우 편안히 메시지를 확인할 수 있는 등 최대한 고객의 입장을 고려함으로써 상기 고객의 만족도를 최대화할 수 있을 뿐 아니라 회신율의 향상을 이룰 수 있게 된 효과가 있다.
- <112> 그리고, 상기 고객의 만족도 확인을 위한 필요 인력이 최소화될 수 있음으로써 인

건비의 저감을 이룰 수 있게 된다.

<113> 또한, 고객이 서비스를 제공받은 후 이 제공받은 서비스에 대한 확인 시간이 충분히 제공됨으로써 더욱 정확한 고객의 만족도를 파악할 수 있게 된 효과 역시 있다.

【특허청구범위】**【청구항 1】**

각 고객의 서비스 제공에 따른 각종 정보가 저장된 데이터 베이스(DB:Data Base);

상기 DB에 저장된 정보를 확인하여 서비스의 수행이 완료되었는지를 지속적으로 파악하는 서비스 수행완료 확인 및 서비스 수행 완료 후 서비스의 만족 여부를 확인하기 위한 고객 서비스용 네트워크;

상기 서비스의 제공이 완료되었을 경우 이 서비스에 대한 고객의 만족도 확인을 위해 상기 고객에게 메시지를 전송하는 메시지 전송 수단:을 포함하여 구축된 고객 서비스 제공 시스템.

【청구항 2】

제 1 항에 있어서,

메시지 전송 수단은

상기 전자 메일 등으로 작성된 메시지를 고객에게 전송하기 위한 메일 서버가 포함되어 구축됨을 특징으로 하는 고객 서비스 제공 시스템.

【청구항 3】

제 1 항에 있어서,

메시지 전송 수단은

이동 통신망 또는 무선 통신망을 이용하여 고객에게 메시지를 전송할 수 있도록 단문 메시지 서버(SMS;Short Message Service)가 포함되어 구축됨을 특징으로 하는 고객 서비스 제공 시스템.

【청구항 4】

고객의 관리를 위한 정보가 저장된 데이터 베이스를 검색하여 고객으로부터 요청된 서비스의 수행이 완료되었는지를 확인하는 단계;

상기 단계에서 서비스 수행이 완료되었음을 확인할 경우 상기 데이터 베이스에 기 저장되어 있는 고객의 정보를 검색하여 서비스 제공에 따른 만족도 확인을 위한 메시지를 상기 서비스를 요청한 고객에게 전송하는 단계;

상기 단계에 의해 고객으로 전송된 메시지가 상기 고객으로부터 회신될 경우 이 회신된 메시지의 내용을 해당 데이터 베이스에 저장하는 단계:가 포함되어 순차적으로 진행됨을 특징으로 하는 서비스 만족도 확인을 위한 고객 서비스 제공 시스템의 운영 방법.

【청구항 5】

제 4 항에 있어서,

메시지를 고객에게 전송하는 방법은

전자 메일의 방법을 이용하여 수행함을 특징으로 하는 서비스 만족도 확인을 위한 고객 서비스 제공 시스템의 운영 방법.

【청구항 6】

제 5 항에 있어서,

상기 전자 메일에는 각종 문의에 대한 사항, 재고장 여부에 대한 사항, 서비스 수행자의 친절 여부에 대한 사항, 요청하고자 하는 사항, 요청한 내용에 대한 답변, 이벤

트 안내에 대한 사항 중 최소 하나 이상의 사항이 포함되어 전송됨을 특징으로 하는 서비스 만족도 확인을 위한 고객 서비스 제공 시스템의 운영 방법.

【청구항 7】

제 6 항에 있어서,

전자 메일에 포함되는 각종 사항은 설문 조사를 위한 형식인 각 사항별 등급의 평가가 가능하도록 구축됨을 특징으로 하는 서비스 만족도 확인을 위한 고객 서비스 제공 시스템의 운영 방법.

【청구항 8】

제 7 항에 있어서,

전자 메일에 포함된 각종 사항에 대한 설문 조사를 고객이 응대하여 이의 작성된 내용을 회신할 경우 상기 고객에게 소정의 인센티브가 제공되도록 설정됨을 특징으로 하는 서비스 만족도 확인을 위한 고객 서비스 제공 시스템의 운영 방법.

【청구항 9】

제 4 항에 있어서,

메시지를 고객에게 전송하는 방법은

이동 통신을 위한 단문 메시지 서비스(SMS;Short Message Service)를 이용하여 수행함을 특징으로 하는 서비스 만족도 확인을 위한 고객 서비스 제공 시스템의 운영 방법.

【청구항 10】

제 4 항 또는 제 9 항에 있어서,

메시지를 고객에게 전송하기 위해 담당자가 수행하는 작업 과정은

해당 고객에게 전송하고자 하는 메시지를 입력하는 단계;

메시지의 전송 대상 고객이 가입된 이동통신업체의 통신망을 선택하는 단계;

메시지를 발신하는 발신자 및 회신 전화번호를 각각 기입하는 단계;

각 이동통신업체의 통신망을 통해 해당 메시지를 고객에게 발신하는 단계:가 포함되어 순차적으로 진행됨을 특징으로 하는 서비스 만족도 확인을 위한 고객 서비스 제공 시스템의 운영 방법.

【청구항 11】

제 10 항에 있어서,

메시지를 발신하는 발신자는 해당 고객이 거주하는 지역을 관할 지역으로 가지는 고객 서비스 센터이고, 회신 전화번호는 상기 고객 서비스 센터의 고객 만족도를 확인하기 위한 담당자의 전화번호임을 특징으로 하는 서비스 만족도 확인을 위한 고객 서비스 제공 시스템의 운영 방법.

【청구항 12】

제 4 항에 있어서,

서비스 수행이 완료되었음을 확인한 후 서비스 제공에 따른 만족도 확인을 위한 메시지를 고객에게 전송하기 전에 상기 고객에게 전화통화를 수행하여 일차적으로 서비스 제공에 따른 만족도를 확인함과 더불어 상기 고객이 상기 전화통화에 대한 거부 혹은 고객의 부재가 발생할 경우 메시지로써 고객에게 통보함을 특징으로 하는 서비스 만족도 확인을 위한 고객 서비스 제공 시스템의 운영 방법.

【청구항 13】

제 4 항에 있어서,

메시지의 전송시

이벤트의 발생 유무를 확인하는 단계;

상기 이벤트가 발생되었을 경우 상기 발생된 이벤트에 대한 개략적인 설명을 메시지에 첨부하여 함께 전송하는 단계:가 더 포함되어 진행됨을 특징으로 하는 서비스 만족도 확인을 위한 고객 서비스 제공 시스템의 운영 방법.

【청구항 14】

제 4 항에 있어서,

고객으로부터 회신된 메시지의 내용을 해당 데이터 베이스에 저장하는 과정에서

상기 메시지에 포함된 내용을 다수의 분류로 구분하여 해당 데이터 베이스에 저장함을 특징으로 하는 서비스 만족도 확인을 위한 고객 서비스 제공 시스템의 운영 방법.

【청구항 15】

제 14 항에 있어서,

해당 데이터 베이스에 저장되는 메시지의 내용에 따른 분류는

단순한 만족, 사용법 문의 및 재고장, 감동 등으로 크게 구분됨을 특징으로 하는 서비스 만족도 확인을 위한 고객 서비스 제공 시스템의 운영 방법.

【청구항 16】

제 4 항에 있어서,

각 고객의 전자 메일 주소는

고객이 서비스를 제공받기 위해 해당 서비스 제공 업체에 서비스 등록할 경우 고객의 각 정보와 더불어 상기 고객의 전자 메일 주소도 입력하도록 함으로써 확보함을 특징으로 하는 서비스 만족도 확인을 위한 고객 서비스 제공 시스템의 운영 방법.

【청구항 17】

제 4 항에 있어서,

각 고객의 전자 메일 주소는

기 등록된 고객일 경우 추가적으로 전자 메일 주소에 대한 정보를 요청함으로써 확보함을 특징으로 하는 서비스 만족도 확인을 위한 고객 서비스 제공 시스템의 운영 방법.

【청구항 18】

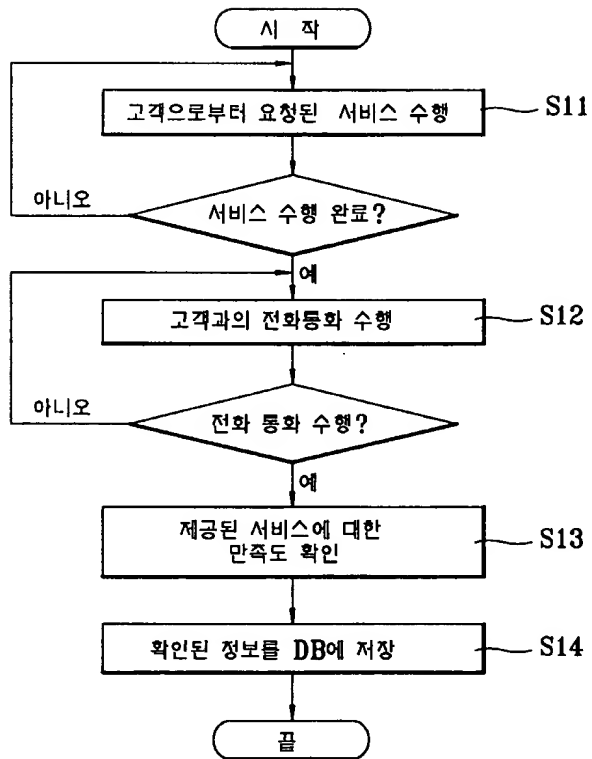
제 4 항에 있어서,

고객이 메시지를 회신하는 방법은

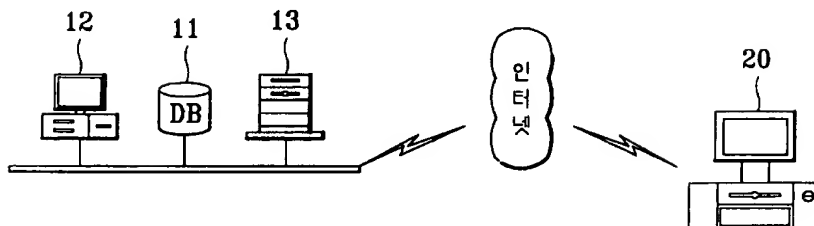
전화 통화, 단문 메시지 서비스, 전자 메일, 자동 응답 등의 방법중 최소 어느 하나의 방법을 이용함을 특징으로 하는 서비스 만족도 확인을 위한 고객 서비스 제공 시스템의 운영 방법.

【도면】

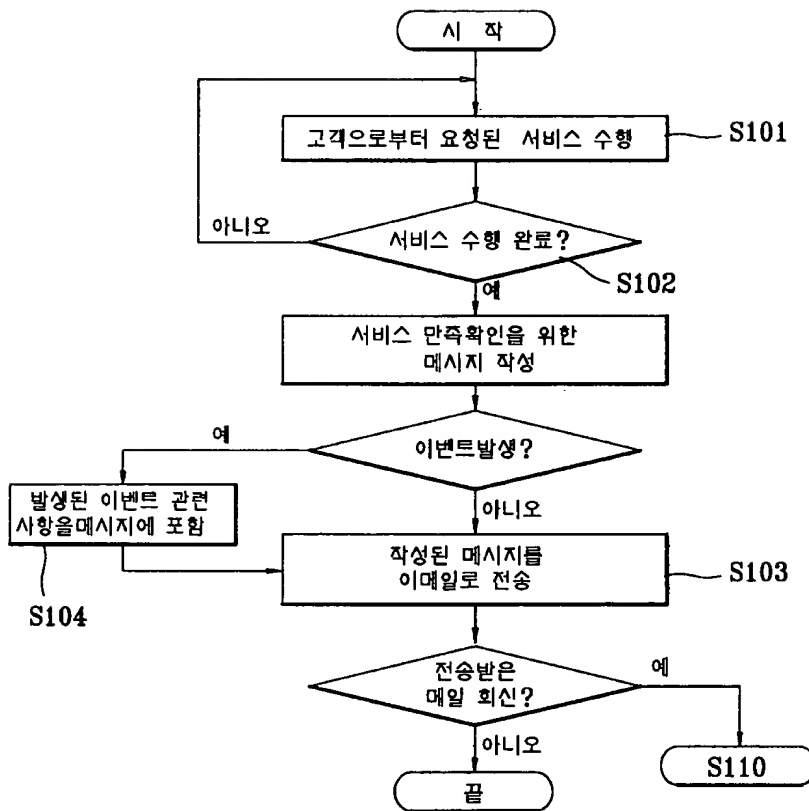
【도 1】



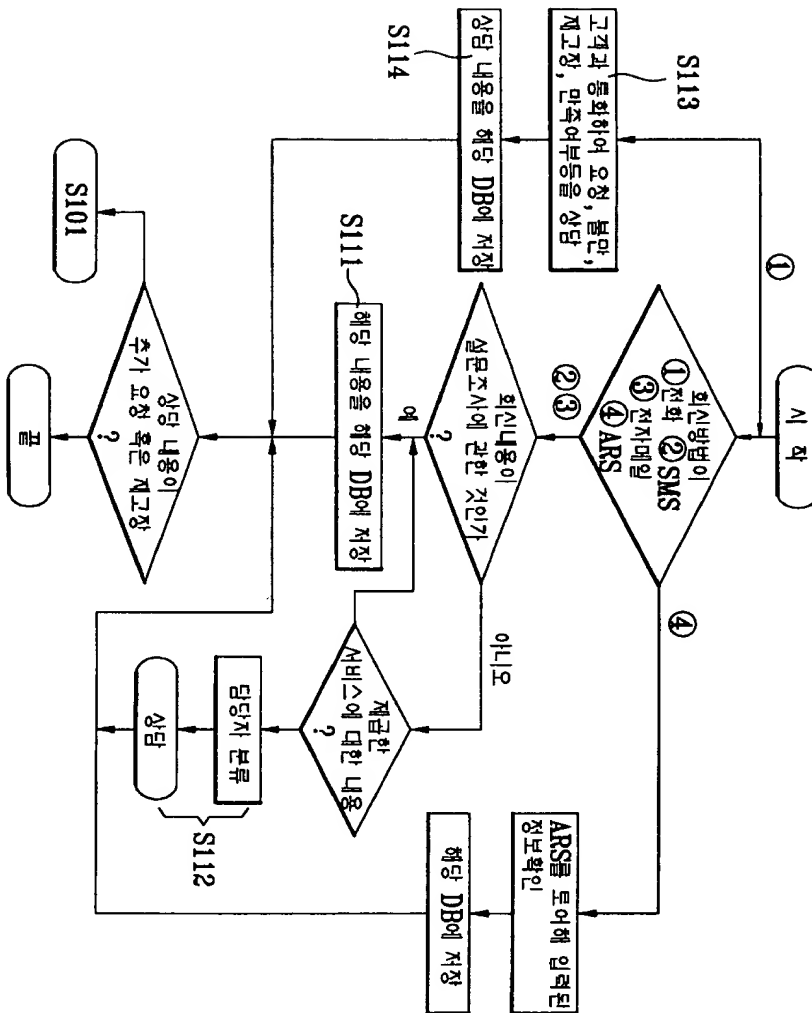
【도 2】



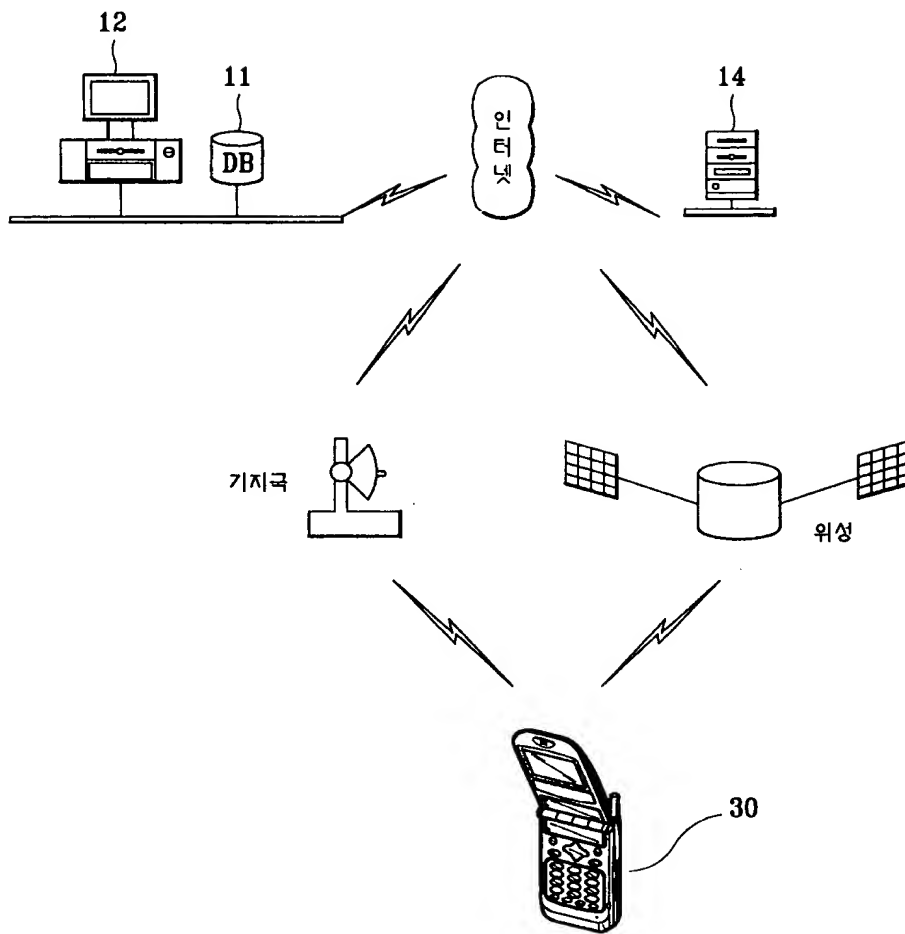
【도 3】



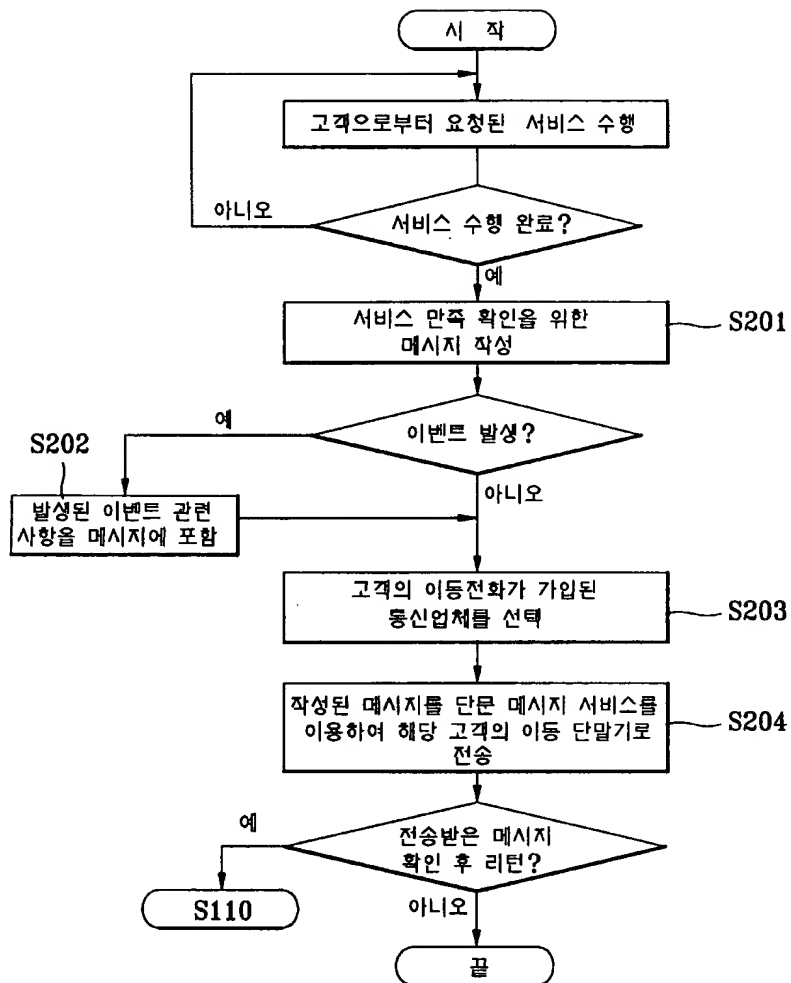
【도 4】



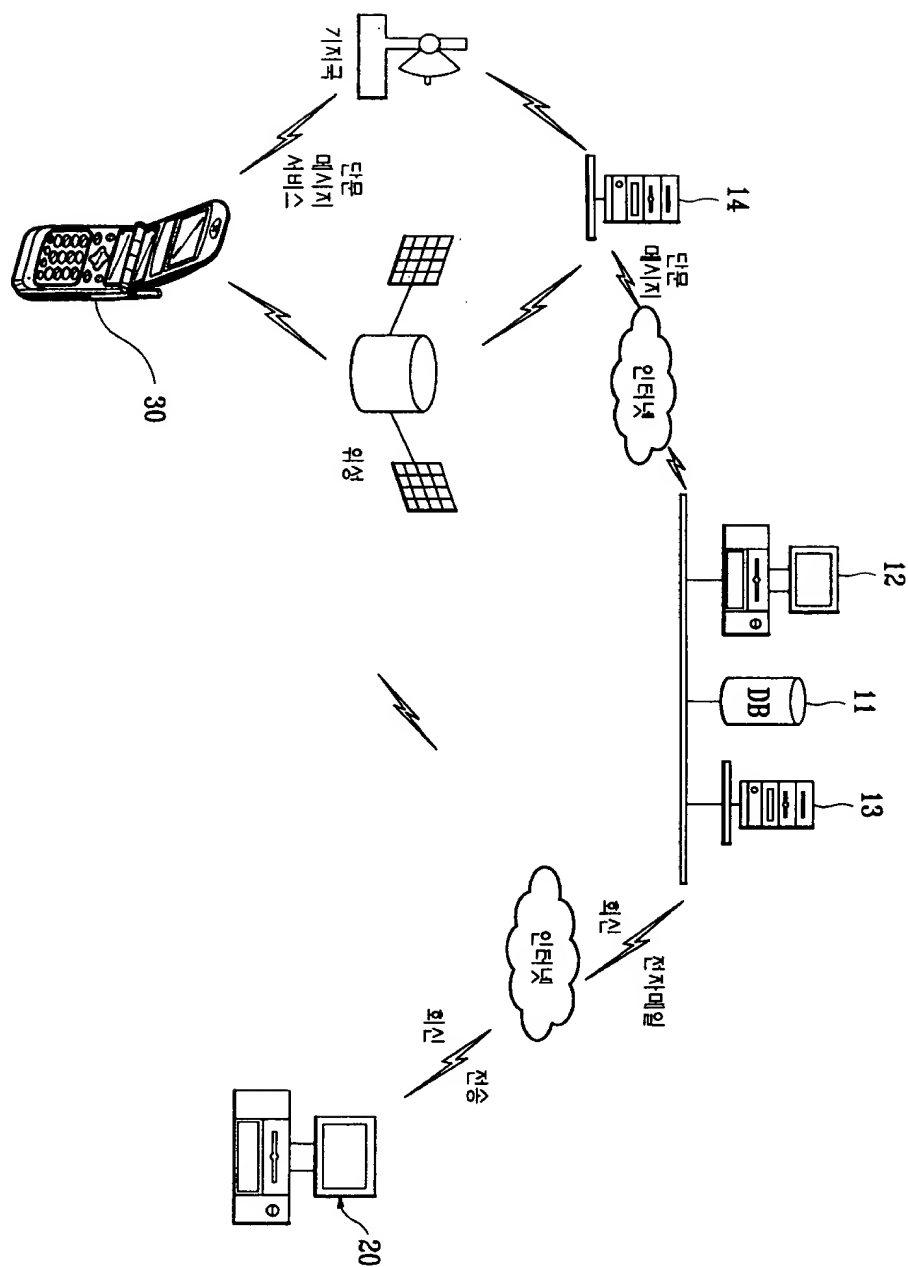
【도 5】



【도 6】



【도 7】



【도 8】

